

Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018)Maudy Zuraeva¹ * Novianita Rulandari²^{1,2}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, Jakarta, IndonesiaEmail: maudyzuraeva@gmail.com¹, novianitarulandari@gmail.com²**ARTICLE INFO****ABSTRACT****Keywords**Taxation Service quality,
Improvement, Taxpayer
Compliance

This study aimed to determine the quality analysis of tax services at KPP Pratama Jakarta Senen in order to improve taxpayer compliance. The method used in this research was descriptive qualitative method. Data collection was carried out through interviews, observation and documentation. A total of eight informants were involved in this study. Data analysis was performed using the Credibility and Transferability Test. The results of this study indicate that service indicators such as reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, and tangibles owned by tax employees of KPP Pratama Jakarta Senen are very good so that taxpayers are satisfied with the services they provide. However, there are still weaknesses in the courtesy indicator, in which some employees are not friendly, and in the tangibles indicator, in which the quality of human resources and the number of computer units is still lacking and the awareness and compliance of taxpayers is still low. These weaknesses have resulted in the failure to achieve the tax achievement target.

PENDAHULUAN**Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta bentuk pengimplementasian atas Undang-Undang Pelayanan Publik. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan pajak. Pelayanan Pajak merupakan pelayanan yang amat penting karena pendapatan negara bersumber dari pajak. Untuk itu pelayanan pajak perlu menjadi perhatian utama dalam hal ini oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kahono (2003) menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap Wajib Pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di dalam membayar pajak dan pada akhirnya berdampak pada penerimaan negara.

Salah satu kantor pelayanan pajak yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senen. KPP Pratama Senen memiliki 53.521 WPOP, 10.652 WP Badan Usaha, dan 469 WP Bendaharawan terdaftar, dari wajib pajak terdaftar yang terdata belum semuanya memenuhi kewajiban perpajakan. Adapun hal tersebut dapat kita lihat dari data dibawah ini:

Tingkat Pencapaian Penerimaan Terhadap Target Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen Tahun 2015-2018.

Tahun Pajak	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	%
2015	1.792.701.150.044	1.492.734.621.510	83,27%
2016	2.082.939.299.949	1.579.799.509.839	75,84%
2017	1.785.390.540.000	1.630.799.264.921	91,34%
2018	1.982.901.692.000	1.760.034.025.478	88,76%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Senen

Dari tabel di atas dapat dijelaskan penerimaan yang targetnya belum pernah tercapai dalam 4 tahun terakhir, persentase target yang mendekati hasil sempurna terjadi pada tahun 2017 sebesar 91,34%, kemudian menurun di tahun 2018 yang hanya mendapatkan 88,76%, dengan target 1.982.901.692.000 yang hanya terealisasi sebesar 1.760.034.025.478.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan wajib pajak di KPP Pratama Senen tidak patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Pertama, tentang pemahaman peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Kedua, kesadaran membayar pajak. Hal ini menjadi penting dikarenakan dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan di Indonesia menerapkan self assessment system. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Ketiga, pelayan pegawai pajak dalam memberikan informasi juga sangat penting bagi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Chotimah (2007) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Ketika Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kurang SDM/pegawai pajak yang memberikan pelayanan pajak akan berdampak pada ketidakefektifitasan pelayanan yang diberikan. Pelayan pajak masih dinilai kurang ramah dalam melayani atau menghadapi pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa tidak dihargai dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis sehubungan dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Senen.
2. Untuk menganalisis entitas-entitas penghambat kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Senen.
3. Untuk menganalisis upaya dalam pelayanan pajak di KPP Pratama Jakarta Senen.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Kegiatan otoritas perpajakan yaitu mengingatkan masyarakat untuk menyampaikan SPTnya dengan tepat waktu, kemudian penyuluhan secara kontinyu melalui media baik media cetak ataupun media elektronik, lalu pawai peduli NPWP. Tujuan dari penyuluhan yang dilakukan yaitu agar masyarakat mengetahui pajak, mengakui pajak, menghargai pajak, serta mentaati ketentuan pajak atau melaksanakan kewajibannya, serta diharapkan tujuan dari penerimaan pajak bisa maksimal dan berhasil.

Indikator Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) kemudian mengajukan 10 kategori Kualitas Pelayanan. Ke-10 kategori ini mereka sebut "Service Quality Determinants." Berikut adalah ringkasan ke-10 determinan tersebut:

- a. Reliability meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera dan berarti organisasi menghormati janjinya,
- b. Responsiveness adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan,
- c. Competence artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan,
- d. Access adalah kontak yang mudah dan dekat,
- e. Courtesy meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, etc),

- f. Communication artinya memastikan pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka dan berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda,
- g. Credibility meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Meliputi pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya.
- h. Security adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan,
- i. Understanding/Knowing The Customer meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan,
- j. Tangibles meliputi tampilan fisik pelayanan.

Pengertian Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017) kepatuhan mempunyai arti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan adalah tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa perlu adanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dan penerapan sanksi administrasi (Waluyo, 2013).

Menurut Pohan (2014), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pada hakikatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi tax service dan tax enforcement.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chairil Anwar Pohan (2014 : 132) Beberapa negara memantau kinerja pengawasan kepatuhan dengan membentuk suatu gambaran kepatuhan yang komprehensif untuk suatu waktu tertentu. Tabel dibawah ini adalah beberapa contoh indikator-indikator yang digunakan beberapa negara untuk memantau tingkat kepatuhan wajib pajak:

Tabel: Indikator Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Aktivitas	Contoh Ukuran
1.	Pendaftaran	a. Jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dibandingkan dengan jumlah penduduk yang berusia lebih dari 15 tahun (berdasarkan statistik) b. Tren jumlah wajib pajak terdaftar dibandingkan dengan estimasi total populasi
2.	Penyampaian SPT	a. Tren persentase SPT yang disampaikan secara tepat waktu berdasarkan jenis pajak b. Tren persentase SPT yang disampaikan tepat waktu berdasarkan jenis SPT
3.	Pelaporan yang Benar	a. Penerimaan PPN netto dibandingkan dengan perubahan pengeluaran penduduk dan tingkat impor b. Penerimaan PPN netto dibandingkan dengan estimasi penerimaan PPN c. Tren pendapatan yang tidak dilaporkan dibandingkan dengan pendapatan agrerat d. Tren tarif pajak efektif, misalnya dengan membandingkan penerimaan PPh Badan dengan Laba perusahaan

4.	Pembayaran	<p>a. Tren persentase pajak yang dibayar tepat waktu berdasarkan jenis pajak</p> <p>b. Tren persentase pajak yang dibayar tepat waktu berdasarkan jenis usaha</p> <p>c. Tren jumlah sisa hutang akhir tahun sebagai proporsi pendapatan bersih tahunan</p>
----	------------	--

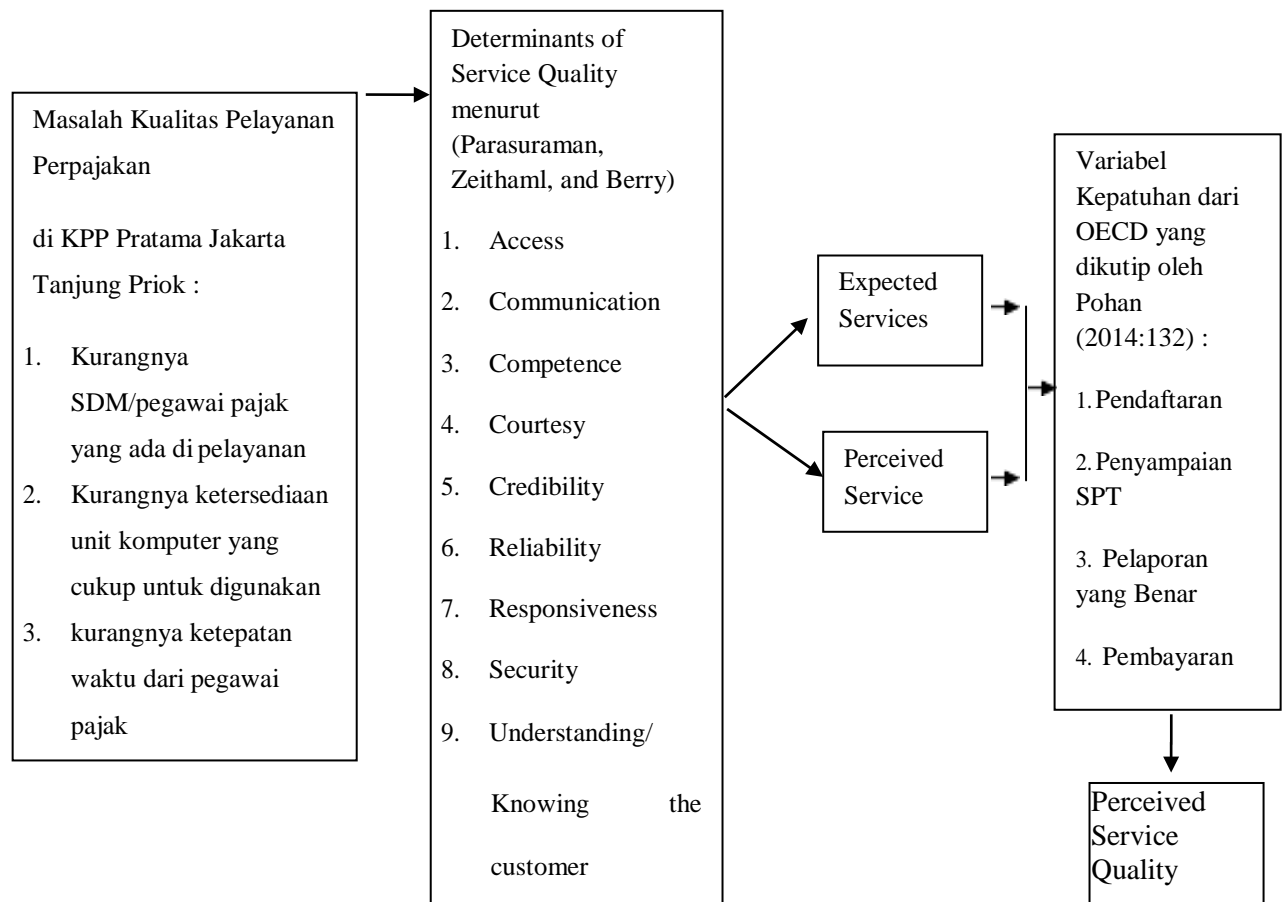
(Sumber : Guidance Note, Compliance Risk Management :Managing and Improving Tax Compliance, Forum on Tax Administration Compliance Sub-Group, OECD, October 2004, yang dikutip oleh AdityaWibisono dalam majalah berita pajak tgl. 15 Oktober 2007 hal.59)

Kerangka Konseptual

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bisa meningkat atau menurun disebabkan oleh banyak faktor dan salah satu faktornya adalah pelayanan. Kepuasan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dalam proses pemberian jasa layanan pajak yang artinya berguna untuk menilai seberapa puas masyarakat atau pelanggan dalam mempersepsikan serta merasakan dampak dari proses pemberian jasa layanan pajak tersebut.

Kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yaitu dalam bentuk kemudahan administrasi perpajakan, kecepatan, dan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Model Konseptual



METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara dilakukan dengan melakukan interview secara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan menggunakan pedoman wawancara secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari.

2. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah proses pengumpulan dan pengamatan pada objek yang diteliti. Proses mengamati yaitu merekam, mengukur, menghitung, serta mencatat kejadian-kejadian yang terjadi selama proses tersebut berjalan.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah metode mengumpulkan data dengan mencari informasi berupa transkrip, catatan, buku, majalah, surat kabar, notulen, dan dokumen- dokumen lain yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

Teknik Analisis Data

Patton dalam kasiran (2010:288) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Penelitian kualitatif tidak memiliki dasar bukti angka-angka yang diolah dengan metode statistik layaknya penelitian kuantitatif, akan tetapi penelitian kualitatif juga menyajikan angka yang dianalisis berdasarkan sistem analisis angka yang sederhana seperti penjumlahan dan perbandingan untuk memperkaya makna.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data diperoleh dari wawancara, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Informan yang diwawancarai penulis merupakan bagian dari fungsional pemeriksa, bagian pengawasan dan konsultasi, serta bagian pengolahan data dan informasi di KPP Pratama Jakarta Senen, dan beberapa Wajib Pajak.

2. Reduksi data

Reduksi data yaitu pemilahan data yang menjadi objek formil dari teori yang digunakan untuk membedah fenomena (Kasiram2010:368). Data tersebut akan direduksi untuk menjawab semua rumusan masalah dalam penelitian ini. Data yang bersumber dari wawancara akan diolah kembali supaya lebih sederhana serta untuk memastikan kesesuaian data dengan tujuan dan lingkup penelitian. Dan data yang diperoleh dari dokumentasi akan disesuaikan dengan hasil wawancara.

3. Penyajian data

Penyajian data yaitu pemaparan hasil penelitian yang disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran dengan tujuan dapat menjawab pertanyaan penelitian. Data yang telah direduksi dideskripsikan secara objektif. Penulis akan menjelaskan tentang analisa mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Penarikan kesimpulan

Setelah data lengkap dan disajikan, langkah selanjutnya yaitu menarik kesimpulan. Kesimpulan didapat berdasarkan dari penyajian data wawancara dan dokumentasi oleh penulis.

PEMBAHASAN

Pada pembahasan berikut ini, akan dianalisis hasil penelitian diatas berdasarkan teori yang digunakan mengenai kualitas pelayanan perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak studi kasus di KPP Pratama Jakarta Senen Tahun 2018.

a) Kualitas Pelayanan perpajakan kepada wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Senen

a. Access (Akses)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa akses yang diberikan KPP Pratama Jakarta Senen berjalan dengan cukup baik dan mudah dijangkau, baik itu akses menuju wilayah kerja KPP yang mudah diakses karena letaknya dipusat kota maupun akses informasi yang diberikan oleh pegawai pajak baik secara online melalui website DJP atau sosial media maupun secara offline dengan mendatangi langsung

KPP Senen.

b. Communication (Komunikasi)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa Informasi yang diberikan oleh pegawai pajak sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak, baik dalam menanggapi pertanyaan maupun keluhan wajib pajak, pegawai pajak memberi penjelasan yang mudah dipahami dan bersedia mengulang kembali jika wajib pajak belum mengerti penjelasan tersebut, dan pegawai pajak juga bersedia menjawab pertanyaan dengan lebih detail jika diminta oleh wajib pajak.

c. Competence (Keahlian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai pajak sudah cukup memiliki pengetahuan yang baik tentang perpajakan, walaupun masih ada beberapa pegawai pajak yang masih kurang dalam memberikan penjelasan. Namun, sebagian besar pegawai pajak sudah cukup pengetahuannya tentang perpajakan.

d. Courtesy (Keramahan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa keramahan atau sikap sopan santun pegawai pajak sudah cukup baik, tidak membedakan wajib pajak yang datang dan bersikap baik kepada seluruh wajib pajak yang ada, Namun, masih ada beberapa pegawai pajak yang bersikap kurang ramah dan bersikap jutek kepada wajib pajak, dan bisa menimbulkan ketidak nyamanan yang dirasakan wajib pajak.

e. Credibility (Kepercayaan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa kepercayaan yang diberikan pegawai untuk wajib pajak sangat baik, karena wajib pajak merasa percaya dan merasa aman terhadap data mereka yang diberikan kepada pegawai pajak, dan tidak takut data tersebut akan dibocorkan.

f. Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai pajak cukup bersikap handal dalam membantu wajib pajak menggunakan alat yang ada di dalam KPP Pratama Jakarta Senen, dan bersedia membantu dan menjelaskan kepada wajib pajak yang membutuhkan bantuan mereka.

g. Responsiveness (Tanggapan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai pajak memberikan respon yang sangat baik, ramah, dan sabar dalam membantu wajib pajak, bersikap responsif saat menanggapi pertanyaan wajib pajak, dan memberikan respon yang cukup baik saat ada wajib pajak yang menyampaikan keluhan.

h. Security (Keamanan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa terdapat beberapa aparaturnya keamanan disekitar KPP Pratama Jakarta Senen yang siap membantu wajib pajak yang membutuhkan bantuan, dan juga menawarkan bantuan terlebih dahulu.

i. Understanding/ Knowing the customer (Memahami)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa pegawai pajak bersikap sangat baik dalam membantu semua kesulitan wajib pajak, bersikap simpatik dan melayani wajib pajak dengan baik.

j. Tangibles (Tampilan Fisik)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa ketersediaan alat yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sudah cukup baik, seperti ketersediaan unit komputer, kursi, dan mesin nomer antrian, walaupun ketersediaan unit komputer kadang kurang jika sedang musim pelaporan. Penampilan fisik pegawai pajak sudah cukup baik, walaupun masih kurangnya jumlah pegawai untuk melayani wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Senen.

b) Entitas-entitas yang menghambat kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Senen.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan dan observasi penelitian, faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Senen, antara lain:

- a. Kurangnya SDM, banyaknya wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak pada saat musim pelaporan membuat pelayanan menjadi padat, sehingga membuat antrian yang panjang dan proses pelayanan yang tidak efektif.
- b. Kurangnya alat pelayanan, seperti unit komputer khususnya saat musim pelaporan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga mengakibatkan antrian panjang, dan terlihat seperti tidak dilayani dengan baik.
- c. Kurang ramahnya sifat beberapa pegawai pajak, membuat wajib pajak merasa tidak nyaman.
- d. Kepadatan pelayanan yang terkadang menjadikan menurunnya kualitas pelayanan dikarenakan

pelayanan yang terjadi sedang penuh.

- c) Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Jakarta Senen

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan dan observasi penelitian antara lain yaitu:

- Menambah jumlah pegawai yang memberikan pelayanan di KPP Senen ketika musim pelaporan pajak berlangsung, agar semua wajib pajak yang datang bisa diberikan pelayanan dengan baik, dan tidak menyebabkan antrian yang panjang.
- Menambah jumlah unit komputer yang dapat digunakan ketika musim pelaporan pajak berlangsung agar tidak menyebabkan antrian yang panjang untuk penggunaan komputer.
- Mendisiplinkan pegawai untuk bersikap lebih ramah kepada wajib pajak, jika wajib pajak melakukan kesalahan diberikan pengertian dan pemahaman dengan baik.
- Membatasi jumlah wajib pajak yang mendapatkan pelayanan setiap harinya, agar tidak terjadi kepadatan didalam Kantor Pelayanan Pajak, sehingga tidak membuat antrian yang panjang, dan proses yang lama untuk mendapatkan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Senen 2018. Beberapa kesimpulannya, sebagai berikut :

- Indikator pelayanan seperti Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Communication, Credibility, Security, dan Understanding atas pelayanan yang diberikan pegawai pajak sangat baik sehingga wajib pajak pun merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
- Ada beberapa kekurangan di KPP Senen dalam Indikator Tangibles seperti kurangnya Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan dan unit komputer untuk digunakan wajib pajak jika musim pelaporan pajak berlangsung dan menyebabkan antrian yang panjang, serta Indikator Courtesy seperti masih ada beberapa pegawai pajak yang bersikap kurang ramah kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak masih merasakan kurang puas atas pelayanan yang ada
- Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak sudah cukup baik. Namun, kesadaran dan kepatuhan masyarakat masih rendah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, hal itu dapat dilihat dari Target Penerimaan yang tidak pernah Tercapai, walaupun Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar meningkat.

REFERENSI

Buku :

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry. 1990. *"Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations"* (The Free Press)
- Dwight, Waldo. 2012. Pengantar Studi Public Administration. Jakarta: Aksara
- Barn Diana, Sari. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung : PT.Refika Aditama.
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2010. Hukum Pajak. Jakarta: Salemba Empat
- Inu Kencana, Syafii & Welasari. 2015. Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasiran, Moh. 2010. Metodologi Penelitian. Malang: UIN-Malang Press
- Mardiasmo. 2013. Perpajakan Edisi Revisi 2013. Yogyakarta : Andi
- Pandiangan, Liberti. 2014. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta.
- _____, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta. Bandung.
- _____, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. Pengantar Perpajakan: Teori dan Konsep Hukum Pajak. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- _____. 2014. Pembahasan Komprehensif PERPAJA

Resmi,Siti. 2013. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

_____. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: salemba empat

_____. 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. 2006. Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hil